

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TOFFEE MAKASSAR

**AHNAF SAID
A21108946**



Kepada

**JURUSAN ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TOFFEE MAKASSAR

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**AHNAF SAID
A21108946**



Kepada

**JURUSAN ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2013**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TOFFEE MAKASSAR

Disusun Dan diajukan oleh

AHNAF SAID
A211 08 946

Telah di pertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **5 juni 2013** dan
dinyatakan telah memenuhi sayarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No. Nama Penguji tangan	Jabatan	Tanda
1. Prof.Dr.Nurdin Brasit,SE.,M.Si	Ketua	1
2. Dr.Hj. Nurjannah Hamid, SE.,M.Si	Sekretaris	2
3. Dr. Sumardi, SE.,M.Si	Anggota	3
4. Dr. Indrianty Sudirman, SE., MS.i	Anggota	4
5. Haeriah Hakim,SE.,M.MKTG	Anggota	5

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

DR. Muhammad Yunus Amar, S.E., M.T.
NIP 196204301988101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda di bawah ini,

Nama : AHNAF SAID

Nim : A21108946

Jurusan/program studi : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN COFFEE TOFFEE MAKASSAR

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat karya atau pendapat yang pernah di tuliskan atau di terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi saya ini dapat di buktikan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar,.....

Yang membuat pernyataan

AHNAF SAID

PRAKATA

Puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa karena dengan rahmat dan hidayahnya lah peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas Hasanuddin Makassar. Tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada pembimbing bapak Prof Dr. Nurdin Brasit. S.E.,MSi dan ibu Dr.Hj. Nurjannah Hamid S.E.,M.Si. yang selama ini telah memberikan waktunya dengan tulus untuk tercapainya pembuatan penelitian skripsi ini. Tidak lupa juga peneliti haturkan kepada pihak coffee toffee yang telah mengizinkan serta mempermudah terwujudnya penelitian ini. Kepada para sahabat-sahabat yang telah banyak mengorbankan waktunya untuk membantu penyusunan penelitian ini, peniliti haturkan banyak terimakasih. Yang terakhir peneliti ucapkan kepada ayah dan ibu beserta saudara-saudara penelti yang selama ini tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan bantuan. Demikianlah penelitian skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga dapat memberikan manfaat.

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap kepuasan Pelanggan Coffee Toffee Makassar

Ahnaf said
Nurdin brasit
Nurjannah hamid

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bauran pemasaran terhadap coffee toffee Makassar. Data penelitian ini bersumber dari hasil kuesioner yang variabelnya di kaji melalui hasil observasi,wawancara langsung serta kajian mendalam mengenai faktor dan dorongan kepuasan pelanggan dalam tataran bauran pemasaran. Kemudian di uji melalui instrumen yang sifatnya valid serta reabel dan di analisis menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel produk,harga,tempat dan promosi baik secara bersama-sama dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan coffee toffee Makassar. Coffee toffee merupakan sebuah studi kasus yang unik dimana harga, produk,promosi dan tempat di kemas secara aktraktif melalui pemasaran modern.Kepuasan pelanggan adalah sebuah keharusan bagi setiap perusahaan di era kosumerisme hari ini,kepuasan tersebut tidak serta merta namun di butuhkan analisis serta proses yang sifatnya memerlukan komitmen dan konsistensi.Sangat menarik ketika sebuah perusahaan membentuk presepsi kepada pelanggan mengenai harapan kemudian mengisinya dengan kualitas kemudian terciptalah satu kesesuaian antara harapan dan realitas yang pada akhirnya membentuk positivisme pelanggan dalam kepuasannya.

Kata kunci: Bauran Pemasaran,Kepuasan Pelanggan, Kualitas, dan Ekpektasi Pelanggan.

This study aims to anlyze the marketing mix to coffee toffee Makassar. The research data was sourced from the quistionnaire variables in the review through observation,interviews, and in-depth study on the factors and boost customer satisfaction at the level of the marketing mix. Then tested through instruments that are vaktid and reabel and analyzed using quantitative methods. The result showed that the variables of product,price,place and promotion both colectively and partially affect customer satisfaction makassar coffee toffee. Coffee toffee is a unique case study in which the price,product,promotion and place in containers are attractive through moderen marketing. Customer satisfaction is a must for any company in today's era of consumerism, The satisfaction is not necessarily born, but in need of analysis and the nature of process requieres commitment and consistency. Very interesting when a company formed to customer preception of expectations and the fill it with quality to create congruence between expectation and reality that ultimately form the positivism in satisfaction.

Keywords: Marketing mix, Customer satisfaction, Quality, and Customer expectations.

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Kegunaan penelitian	5
1.4.1 Kegunaan teoritis	5
1.4.2 Kegunaan praktis	6
1.5 Ruang Lingkup penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Pengertian pemasaran	7
2.2 Pengertian bauran produk	9
2.3 Pengertian kepuasan pelanggan	11
2.4 Faktor faktor yang memuaskan pelanggan	13
2.5 Pengertian Kualitas	15
2.6 Kerangka pikir	17
2.7 Hipotesis	18
 BAB III METODE PENELITIAN	 19
3.1 Rancangan penelitian	19
3.2 Tempat dan Waktu	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Jenis dan Sumber data	22
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.6 Tehnik Pengumpulan Data	26
3.7 Instrumen Penelitian	26
3.7.1 Kuesioner	26
3.7.2 Wawancara dan Observasi	27
3.7.3 Uji Validitas	27
3.7.4 Uji Reabilitas	28
3.8 Analisis data	29
3.8.1 Regresi Berganda	29
3.8.2 Analisis Koefisiensi	31
3.8.3 Uji f	31
3.8.4 Uji t	31
 BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	 32
4.1 Sejarah Coffee toffee	32
4.2 Perkembangan coffee toffee	32

4.3 Struktur Organisasi	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
BAB VI PENUTUP	55
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran	56
6.2.1 Saran Penelitian	57
6.2.3 Saran Pelanggan Coffee Toffee	58
6.2.4 Saran Pribadi Peneliti	60
6.3 Keterbatasan Penelitian	62

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

COFFEE TOFFEE MAKASSAR

x

1. Kuesioner ini semata-mata di tujukan untuk keperluan ilmiah dan penyelesaian tugas akhir studi, oleh karena itu jawaban yang bapak/ibu/saudara berikan sangatlah di butuhkan.
2. Untuk itu saya mohon kesediaan bapak/ibu/saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap, jujur dan sesuai dengan keadaan sebenarnya agar informasi ilmiah yang di sajikan nantinya dapat di pertanggung jawabkan.
3. Atas perhatian bapak/ibu/saudara saya haturkan banyak terimakasih.

NAMA : Ahnaf Said
NIM : A21108946

Bagian satu

Berilah tanda cek (v) atau (X) dalam kotak pada jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

Nama : (boleh tidak diisi)

Alamat : (boleh tidak diisi)

Usia saat ini : tahun

Jenis kelamin :

- ☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Status tingkat pendidikan :

- ☐ SD
☐ SMP
☐ SMU
☐ Sarjana
☐ Lainnya (.....)

Pekerjaan Anda saat ini :

- ☐ Pelajar/mahasiswa
☐ Pegawai Swasta
☐ Pegawai Negeri
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya (.....)

Pendapatan/uang saku Anda per bulan :

- ☐ < Rp. 150.000
☐ Rp. 150.000 – Rp. 500.000
☐ Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000
☐ Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000
☐ > Rp. 2.000.000

BAGIAN DUA**Keterangan :****SS : Sangat setuju S: Setuju CS: Cukup setuju TS: Tidak setuju STS : Sangat tidak setuju****I. FAKTOR PRODUK**

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	Makanan dan minuman di coffee toffee sesuai dengan selera					
2.	Makanan dan minuman di coffee toffee bervariasi serta menarik					
3.	Kemasan dan penyajian makanan/minuman coffee toffee menarik					
4.	saya merasa puas atas produk yang di tawarkan					

II. FAKTOR HARGA

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	Harga makanan dan minuman di coffee toffee terjangkau					
2.	Harga sepadan dengan apa yang saya dapatkan					
3.	Harga makanan dan minuman memiliki banyak pilihan					

III. FAKTOR TEMPAT

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	Mudahnya mendapatkan lokasi coffee toffee terdekat					
2.	Fasilitas tempat parkir aman dan nyaman					
3.	Tempat coffee toffee menyenangkan dan nyaman					
5.	Fasilitas yang di berikan oleh coffee toffee memuaskan					

IV. FAKTOR PROMOSI

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	informasi yang di sajikan baik di dalam maupun di luar ruangan coffee toffee menarik & menyenangkan					
2.	Live music yang di adakan di coffee toffee membuat saya merasa senang					

V. FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERTANYAAN	SS	S	CS	TS	STS
1.	Makanan dan minuman yang di tawarkan oleh coffee toffee sesuai dengan harapan saya					
2.	Saya merasa puas atas harga yang di tawarkan oleh coffee toffee					
3.	Saya merasa senang berada di coffee toffee					
4.	Informasi yang saya dapatkan selama ini mengenai coffee toffee sesuai dengan keadaan sebenarnya					

BAGIAN 3

Kritik dan Saran :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Proses Pemasaran	10
2.1 Kerangka Pikir	23
4.1 Struktur Organisasi Coffee Toffee	44
4.2 Tampak Dalam Coffee Toffee Printis Kemerdekaan	46
4.3 Tampak Luar Coffee Toffee Printis Kemerdekaan	47
5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
5.2 Usia Responden.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.1 Variabel & Indikator Penelitian	30
3.1 Penilaian kuesioner	32
5.1 Status Pekerjaan Responden	49
5.2 Status Pendapatan Responden	51
5.2.1 Tanggapan Mengenai Faktor Produk	53
5.2.2 Tanggapan Mengenai Faktor Harga	54
5.2.3 Tanggapan Mengenai Faktor Tempat	55
5.2.4 Tanggapan Mengenai Faktor Promosi	56
5.2.5 Tanggapan mengenai Faktor Kepuasan Pelanggan	57
5.3 Hasil uji validitas	58
5.3.1 Hasil Uji Reabilitas	60
5.4.3 Hasil Uji Regresi Berganda	61
5.4.5 Koefisien Determinasi	63
5.5.1 Hasil Uji F	64
5.4.3 Hasil Uji T	65
6.1 Saran Pelanggan Coffee Toffee Printis	74

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution. 2005. *Manajemen mutu terpadu (total quality management)*.Cetakan kedua.Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler & Kevin. 2007. *Manajemen pemasaran*..edisi kedua belas.Indonesia:Indeks
- Handi irawan. 2007. *Kepuasan pelanggan (costumer satisfaction)*.Edisi kesatu.Surabaya:Galeri jaya
- Yuyun Wahyuni. 2011. *Dasar-dasar Statistik deskriptif*. Edisi kesatu.Yogyakarta:Nuha medika
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran jasa*. Edisi pertama.cet pertama. Jakarta:Bayu Media Publishing
- Stanton.1996. *Prinsip pemasaran*.edisi ketuju.jakarta: Erlangga
- Wahid Sulaiman. 2004. *Analisis Regresi menggunakan SPSS Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Edisi kesatu.Yogyakarta: Andi
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. cetakan ke Sebelas. Bandung: Alfabeta
- Sigit Winarno & Surjana ismaya 2003. *Kamus Besar Ekonomi*. Edisi pertama. Cet Pertama, Bandung :CV Pustaka Gravika
- Editya.2013. Era Kebangkitan Kopi Indonesia.*Trend Market Analisis*, (Online),(http://www.foodservicetoday.co.id/page/content/era_kebangkitan_kopi_indonesia/Trend-Market-dan-Analysis/, diakses 08 maret 2013).

Pt.coffee toffee Indonesia 2013. Sejarah coffee toffee. (
<http://coffeetoffee.co.id/company/history.html> diakses 9 maret 2013)